

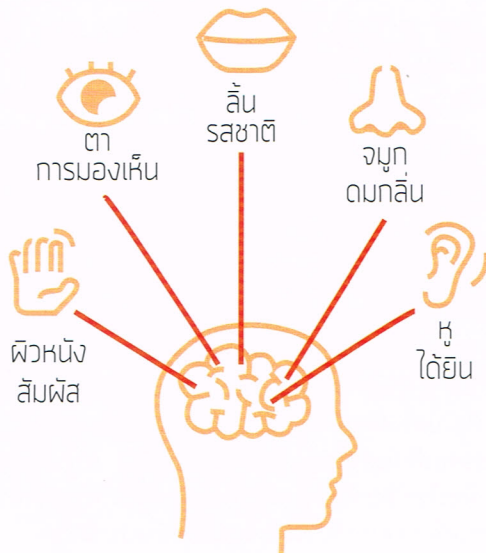
มนุษย์ปัจจัยกับความปลอดภัย

บ่อยครั้งที่มีคำถามว่าเราสามารถทำให้การขับเคลื่อนถนนได้รับการดูแลเอาใจใส่เหมือนการดูแลการเดินทางโดยเครื่องบินได้ไหม **‘ทำไมนักบินจึงดูเท่ กว่าคนขับรถบัส’** ทั้งๆ ที่ต่างก็เป็นระบบการขนส่งเหมือนกัน ผมมีโอกาสได้เข้าร่วมการสัมมนา เรื่องการสอบสวนเชิงมนุษย์ปัจจัย ซึ่งจัดโดยศูนย์วิชาการความปลอดภัยทางถนน ได้เชิญวิทยากรที่เป็นครูสอนเรื่องความปลอดภัยให้กับนักบิน วันนี้จึงขอเก็บรายละเอียดบางส่วนมาเล่าสู่กันฟัง หวังว่าคงจะได้คำตอบถึงความแตกต่างระหว่างคนขับรถทั่วไปกับคนที่ทำหน้าที่เป็นกัปตันเครื่องบินกันนะครับ

เริ่มจากวิธีคิดผมว่ามันก็ต่างกันแล้วครับ นักบินมองว่าถึงแม้เครื่องบินหรือเทคโนโลยีจะดีแค่ไหน นักบินจะฝึกฝนทักษะมาดี มีประสบการณ์แต่พฤติกรรมบางช่วงขณะอาจสร้างความไม่ปลอดภัยได้ ดังนั้นการลงทุนกับการค้นหาปัจจัยทางพฤติกรรมที่อาจส่งผลต่อความไม่ปลอดภัยจึงทำกันอย่างจริงจัง และสอนให้นักบินทุกคนรับรู้และเข้าใจกันอย่างเต็มรูปแบบก่อนออกทำงานรวมทั้งมีระบบสำรวจ ตรวจสอบ ความพร้อมของแต่ละคนอย่างเข้มงวด เพราะมันหมายถึงชีวิตของผู้โดยสารจำนวนมากบินเครื่องบินจริงแล้วตรงนั้นคนขับผิดพลาดโดยทั่วไปก็อาจจะคิดได้เช่นเดียวกันเนื่องจาก ความบกพร่องเพียงเล็กน้อยบนถนนก็สามารถส่งผลกระทบที่เป็นอันตรายได้เช่นกัน

พฤติกรรมของมนุษย์มีกลไกการควบคุมที่ซับซ้อนแต่ถ้าเราเข้าใจ **‘เราก็คุมพฤติกรรมได้’** ดังนั้นการทำความเข้าใจเรื่องการตัดสินใจของมนุษย์ว่ามีปัจจัยใดบ้างมาเกี่ยวข้องและมันประมวลผลอย่างไรจึงมีความจำเป็น

ระบบประสาทการรับรู้ของมนุษย์ที่ใช้ในการรับรู้เรื่องต่างๆ รอบตัวเรา



แบบจำลองเนยแข็งของเรียสันอธิบายความผิดพลาดของมนุษย์



ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมที่ซับซ้อนไม่จำเป็นที่จะเป็นกระบวนการรับรู้, ความจำ (Memory), ความตระหนักรู้ในสถานการณ์, การตัดสินใจ, ทักษะ, ความเหนื่อยล้า, ความเครียด ล้วนมีผลต่อการขับขี่ หากเราสามารถทำความเข้าใจกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการขับขี่ได้เราก็สามารถลดความสูญเสียจากการขับขี่หรือการใช้รถใช้ถนนได้

แต่เรื่องความสมดุลและการเคลื่อนไหว ร่างกายของเราก็มีระบบกลไกที่เชื่อมโยงกันกับอวัยวะที่สำคัญหลายส่วนที่ต้องทำหน้าที่ทั้งสำรวจ ตรวจสอบ ประมวลผลและส่งผ่านข้อมูลมาอย่างสมองเพื่อตัดสินใจ หากส่วนใดส่วนหนึ่งทำหน้าที่ไม่ปกติมันหมายถึงข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจก็ไม่เพียงพอที่จะสร้างความแม่นยำ นั่นนำมาซึ่งความผิดพลาด

การขับขี่ต้องใช้อวัยวะในร่างกายจำนวนมากในการควบคุม การตอบสนอง การถูกต้อง แม่นยำจึงมีความจำเป็น หากส่วนใดส่วนหนึ่งไม่ทำงานตรงตามหน้าที่หรือมีประสิทธิภาพไม่ตรงตามที่ต้องการ นั่นหมายถึง **‘ความผิดพลาด’** ก็จะตามมา ดังนั้นมนุษย์ปัจจัย หรือที่เรียกว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องในตัวมนุษย์ (Human Factor) จึงสมควรถูกให้ความสำคัญก่อนการขับขี่ เพราะนั่นหมายถึงโอกาสรอดของชีวิต ทั้งของตัวเราเองและของผู้คนที่ใช้รถใช้ถนนร่วมกัน

การมองข้ามขีดความสามารถของตนเองและผู้อื่นถือเป็นความเสี่ยง ความทรงจำมีผลต่อการขับขี่ การบันทึกประสาทสัมผัส, ความจำระยะสั้น, ความจำระยะยาว มีผลต่อการตัดสินใจ ความจำระยะสั้น หรือความจำใช้งาน (Short Term Memory or Working Memory) อย่างเช่น การมองเห็นจะจำได้ 0.5 - 1 นาที การได้ยินจะจำได้ 2-8 นาที การได้ทำอะไรจะจำได้ 10-20 นาที ล้วนมีช่วงเวลาจำที่ต่างกัน ความจำระยะยาวจะมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นตัวประกอบสำคัญใน

การจำ อาทิเช่น ภูมิหลัง, เหตุการณ์สำคัญในชีวิต, ความเคยชินหรือทำบ่อยจนชิน การขับขีบนถนนหากคำนึงถึงปัจจัยเหล่านี้และไม่ละเลยที่จะคำนึงถึงเวลา ความใส่ใจ ความตั้งใจ รวมถึงความรู้ที่เรามีอยู่มาประกอบการตัดสินใจ พฤติกรรมของเราที่จะเพิ่มความระมัดระวังเพราะรับรู้และเข้าใจส่วนที่ขาดหรือขีดจำกัดของตัวเอง ซึ่งเราเรียกว่า **'ความตระหนักรู้'**

ความตระหนักรู้ในสถานการณ์ในสถานการณ์จริง การทำงานจำเป็นต้องอาศัยการผสมผสานระหว่าง รูปแบบพฤติกรรมซึ่งทำจนเป็นนิสัย (Habit patterns) กระบวนการรู้สำนึก รู้ตัว ใ้สติ (Conscious processing) การกระทำที่กลายเป็นนิสัยอ่อนแอต่อการถ่ายทอดออกมาในลักษณะที่ก่อให้เกิดผลเสีย และขาดสติ ความรู้ตัว ได้ง่าย อย่างเช่นที่เราพบอยู่เสมอๆ ขับมาเส้นทางนี้ประจำ ไม่นึกว่าจะเกิดอุบัติเหตุ นี่เป็นผลที่เกิดจากความเคยชิน เมื่อทำเป็นจนเป็นนิสัย ความใส่ใจก็จะลดลง

ทัศนคติอันตราย (Hazardous Attitudes) ที่ส่งผลต่อวิจารณ์ญาณการตัดสินใจ

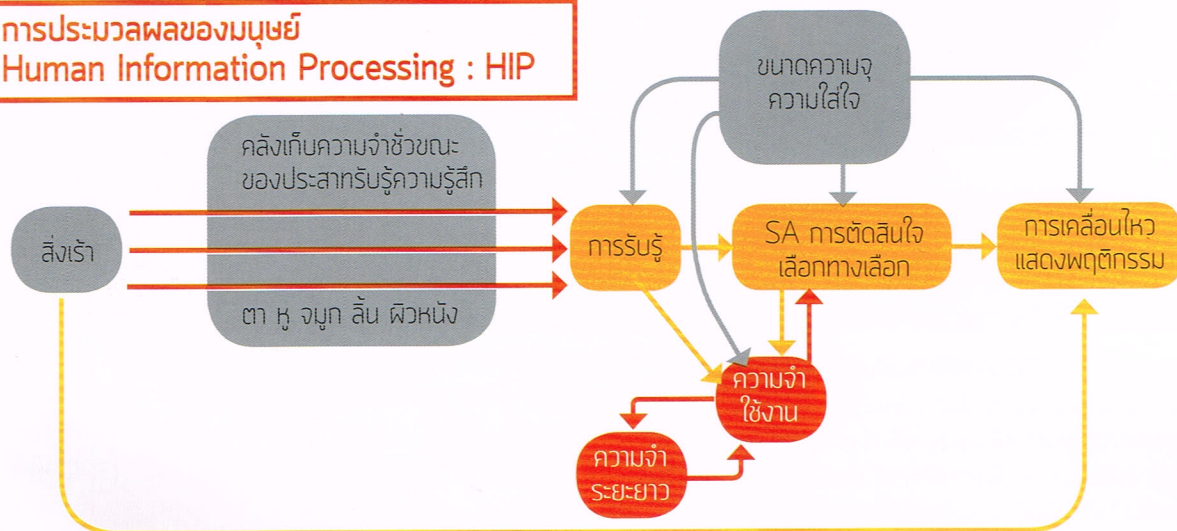
- อีสราภาพแห่งการขับขี (Icarian)
- เสียอะไรไม่ว่า เสียหน้ายอมไม่ได้ (Lose Face)
- กฎเกณฑ์ไม่เอา (Anti-Authority)
- รับร้อนลุกลาม (Impulsiveness)
- คิดว่าตนดวงดี (Invulnerability)
- ฮีโร่คือตัวบ้า (Macho)
- ตายดีกว่าไม่สู้ (Resignation)

ยามใดที่ผู้คนบนถนนยังมีทัศนคติที่เป็นอันตราย ความไม่ปลอดภัยก็จะตามมา นอกเหนือจากการที่ทุกคนบนถนนควรรู้และปฏิบัติตามอย่างตั้งใจแล้ว การบังคับใช้กฎหมายมิให้พฤติกรรมดังกล่าวสร้างความเสียหายแก่ตนและบุคคลอื่นย่อมมีความจำเป็น เพียงแต่เราเข้าใจปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของมนุษย์กันแค่นี้ วันนี้อาจต้องเร่งทำความเข้าใจ เพราะนี่เป็นศาสตร์ที่พวกนักบินเขาใช้กัน

ขอบคุณที่มาของข้อมูล

'ทักษะความคิด ฝ่าวิกฤติอุบัติเหตุทางถนน' นาวาอากาศเอกสุวรรณ์ ภู่อึ้ง 'การสอบสวนอุบัติเหตุทางถนน เชิงมนุษย์ปัจจัย' ศูนย์วิชาการความปลอดภัยทางถนน (ศวปถ.)

การประมวลผลของมนุษย์ Human Information Processing : HIP



กระบวนการประมวลผลข้อมูลของมนุษย์ที่เกิดขึ้นในสมอง



พรหมมินทร์ กัณธิยะ

ผู้อำนวยการสำนักงานเครือข่ายลดอุบัติเหตุ
คณะกรรมการศูนย์อำนวยการความปลอดภัยทางถนน (ศปถ.)

"ตั้งสติ...ก่อนสตาร์ท"

www.accident.or.th, phwathai@yahoo.com, Facebook / pkantiya

ระดับของการตระหนักรู้ในสถานการณ์

